

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. การอภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ

#### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่าง ๆ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 394 ตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (close ended questionnaire) แบบให้เลือกตอบตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความ

คิดเห็นของคนในแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิดแบบสำรวจรายการ (check list) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความเสมอภาค 3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ 4) ด้านความรวดเร็ว และ 5) ด้านคุณธรรม

3. การหาคูณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามเทียบกับความมุ่งหมาย และนำมาปรับปรุงร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75

4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกและรับคืนด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามที่วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 ขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference: LSD)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.57 มีอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.16 สถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 44.16 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.79 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.10 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.45

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โศกคูน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ใน 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเป็นมิตร

2.2 ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคนที่มาใช้บริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีโอกาสที่เท่ากันในการรับบริการ

2.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ใส่ใจทั่วถึงการบริการและกล้าบริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ถิ่นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2.4 ด้านความรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย/ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ

2.5 ด้านคุณธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้น และผู้ให้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ไม่มีวเมานอบายมุข

2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โศกคูน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเสมอภาค และด้านความรวดเร็ว ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โศกคูน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ ในรายด้าน จำนวน 5 ด้าน และภาพรวม สรุปได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โศกคูน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 จำแนกตามอายุ เป็น 5 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่าร้าง/หม้าย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.5 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 6 กลุ่ม คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า อนุปริญญา/เทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6 จำแนกตามอาชีพ เป็น 5 กลุ่ม คือ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และเกษตรกร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### การอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เป็นอย่างมาก

1.1 ด้านความเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเป็นมิตร สำนักงานมีเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ พนักงาน

มีความพร้อมในการให้บริการ มีอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และตรงต่อเวลา และผู้ให้บริการมีน้ำใจและความเสียสละ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ

1.2 ด้านความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีโอกาสที่เท่ากันในการรับบริการ และผู้ให้บริการมีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคนที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศตวรรษ อนันต์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการรับบริการ ความเสมอภาคของการบริการ

1.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล ใส่ใจทั่วถึงการบริการและกล้าบริการ ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับจิรศักดิ์ ชำนาญภักดี (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีระดับค่อนข้างสูง

1.4 ด้านความรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาไม่น้อย/ไม่ยุ่งยาก ความเหมาะสมช่วงเวลาให้บริการ สามารถเข้ารับบริการได้ทันที มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว และมีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศตวรรษ อนันต์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วของการบริการ

1.5 ด้านคุณธรรม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

เนื่องจากผู้ให้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี มีความขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้น ผู้ให้บริการ มีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และไม่มัวเมาในอบายมุข ซึ่งสอดคล้อง กับนริชา นราศรี (2544, หน้า 40) กล่าวว่า คุณธรรมที่พึงประสงค์ ได้แก่ มีความยุติธรรมและ แก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และไม่มัวเมาในอบายมุข

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล สาราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธาน กรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ

2.2 จำแนกตามอายุ เป็น 5 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล สาราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่าง ของความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ

2.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่าร้าง/หม้าย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล สาราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล

ที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ รายได้

2.5 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 6 กลุ่ม คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า อนุปริญญา/เทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล สำราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ การศึกษา

2.6 จำแนกตามอาชีพ เป็น 5 กลุ่ม คือ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน กู้ขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และเกษตรกร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล สำราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ อาชีพ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านคุณธรรม ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้บริหารควรนำผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไปวางแผน เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ให้ความเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

1.1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ ควรปรับปรุงในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่มากกว่านี้ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล ใส่ใจทั่วถึง

การบริการและกล้าบริการมากขึ้น ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

1.2 ด้านคุณธรรม ควรปรับปรุงในเรื่องผู้ให้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี มีความขยันขันแข็ง อุดหนุน ออกค้ำประกันมากขึ้น ผู้ให้บริการมีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และไม่มัวเมาในอบายมุข

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ผู้สนใจควรทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านคุณธรรม โดยเน้นให้ผู้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี มีความขยันขันแข็ง อุดหนุน ออกค้ำประกัน ผู้ให้บริการมีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และไม่มัวเมาในอบายมุข

2.2 ผู้สนใจควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น